

TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN USAHA
(Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan)

Nurlaila (1465140007)

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri
Makassar

Email: Nurlailaalfatih@gmail.com

ABSTRAK. *Transparansi Pelayanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Bapak Muhammad Guntur dan Ibu Herlina Sakawati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ini dapat dilihat dari sepuluh indikator transparansi informasi pelayanan yaitu 1) manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik sudah transparan, 2) prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, 3) persyaratan teknis dan administratif pelayanan sudah transparan 4) rincian biaya sudah transparan, 5) waktu penyelesaian belum cukup baik 6) pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab belum cukup baik 7) lokasi pelayanan sudah cukup baik, 8) janji pelayanan belum terlaksana dengan baik, 9) standar pelayanan sudah transparan dan 10) informasi pelayanan sudah transparan dan mudah di akses. Berdasarkan hasil penelitian dari sepuluh indikator menunjukkan hasil bahwa dapat dikatakan sudah transparan.*

Kata Kunci. Transparansi, Informasi, Pelayanan izin usaha.

1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia salah satu negara berkembang yang sedang memasuki era percepatan pembangunan disegala bidang. Langkah tepat yang harus dilakukan pemerintah dalam menghadapi hal itu adalah dengan membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat sebagai pondasi penting di era itu. Salah satu langkah tepat untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat adalah dengan menciptakan pemerintah yang transparan. Kegagalan pemerintah dalam melaksanakan tugasnya di picu oleh manajemen pemerintah dan pembangunan yang memunculkan penyalahgunaan wewenang aparatur pemerintah.

Dampaknya perangkat negara tidak mungkin dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta berbagai fungsi lainnya secara optimal tanpa bantuan dan kolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah termasuk aparaturnya melakukan serangkaian kebijakan untuk mengalihkan beban tersebut kepada swasta dan masyarakat. Tata pemerintahan yang baik itu merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh tiga komponen, yakni pemerintah (*Government*), rakyat (*Citizen*) atau *civil society* dan usahawan

(*Business*) yang berada di sektor swasta. Mishra dalam Kuncoro (2004: 271) "Prinsip tata kelola yang baik (*Good Governance*) yaitu Partisipasi, Penegakan Hukum, Transparansi, Responsif, Pemerataan, Visi Strategik, Efektifitas dan Efisiensi, Profesionalisme, Akuntabilitas dan pengawasan".¹ Transparansi merupakan salah satu prinsip penting untuk mewujudkan *good governance*. Transparansi dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan praktek *good Governance*, karena sebagian besar permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan di picu oleh rendahnya sikap transparan pemerintah kepada masyarakat. Dwiyanto (2014: 231) mengatakan bahwa: "Transparansi tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintah tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat sering kali tidak memiliki akses informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Masyarakat yang menggunakan pelayanan sering tidak mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan, dan juga sering tidak mengetahui hak dan kewajiban mereka dari para penyelenggara layanan. Akibatnya, ketika berhubungan dengan para penyelenggara, pengguna sering tidak dapat secara mudah tentang prosedur pelayanan".² Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) merupakan salah satu instansi pemerintah yang ada di kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. DPMPTSP

terbentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 85 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan fungsi, serta tata kerja penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Selatan. DPMPTSP merupakan instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung berkaitan dengan masyarakat, dan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan bagian dari usaha pemerintah Kota Makassar untuk memberikan pelayanan terpadu, sehingga masyarakat dan dunia usaha lebih mudah mengurus surat perizinan. Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan prima. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah menyediakan pelayanan perizinan satu pintu, yang salah satu tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat atau pengguna layanan lebih mudah mengurus surat izin, salah satunya adalah izin usaha. Namun hal tersebut belum efektif. Hal ini dikarenakan masih banyak pengguna layanan yang belum terlalu paham dengan prosedur pelayanan, dan keluhan masyarakat terkait waktu pembuatan surat izin yang masih lama dan belum adanya sikap transparansi penyelenggara layanan tentang biaya layanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan uraian yang dikemukakan maka tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Transparansi Pelayanan Izin Usaha (Studi kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan)"**.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya,

¹ Mudrajat Kuncoro. 2004. *Otonomi dan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Penerbit Erlangga. hlm. 271.

² Agus Dwiyanto. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. hlm. 231.

maka dalam penelitian ini perumusan masalahnya dapat dirumuskan sebagai berikut: **“Bagaimana Transparansi Pelayanan Izin Usaha (Studi Kasus Pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?)”**.

3. TUJUAN PENELITIAN

Setiap yang melakukan penelitian pasti ada tujuan yang ingin di capai. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di paparkan, maka tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui **“Transparansi Pelayanan Izin Usaha (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan)”**.

4. TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Pelayanan

Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan, karena pelayanan merupakan bagian dari bentuk konkret pemerintah dalam melaksanakan tugasnya yakni melayani masyarakat. Dengan kata lain, Pemerintah adalah pihak yang melayani sedangkan masyarakat adalah pihak yang dilayani.

b. Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pelayanan publik dapat di artikan sebagai “ kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1) Standar Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, dalam Ratminto dan Winarsih (2005: 24) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan

prasarana, Kompetensi petugas pelayanan.³

2) Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, masyarakat mempunyai hak yang harus di penuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, menyebutkan bahwa Konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa. Konsumen juga berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan, konsumen juga berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.⁴

c. Transparansi

Menurut Ratminto & Winarsih (2005: 209) ada sepuluh informasi pelayanan yaitu a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, b. prosedur layanan, c. persyaratan teknis dan administratif pelayanan, d. Rincian biaya pelayanan, e.waktu penyelesaian pelayanan, f. pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, g. Lokasi pelayanan, h. janji pelayanan, i. standar pelayanan publik, j. Informasi pelayanan.⁵

d. Konsep Informasi

Sumber daya informasi memegang peranan penting dalam organisasi. Informasi mendukung pemimpin dalam melakukan pengambilan keputusan. Informasi merupakan unsur penting untuk mengukur tingkat transparansi organisasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Menurut Lukman dan Ardana (2016: 10) bahwa “Informasi adalah data yang diproses menjadi laporan yang berguna bagi penggunaanya

³ Ratminto & Winarsih. Op. cit. hlm. 24

⁴ Ibid . Hlm. 5

⁵ Ratminto & winarsih. Op. cit. Hlm. 209

atau pengguna mengambil tindakan atas laporan tersebut”.⁶

5. KERANGKA KONSEPTUAL

Transparansi pelayanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan *good governance*. Tata pemerintahan yang transparansi harus mampu menjamin kemudahan akses informasi bagi masyarakat, untuk hal-hal yang menjadi haknya, karena tingkat keterbukaan para penyelenggara pelayanan publik itu akan menentukan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan 10 indikator untuk mengukur tingkat transparansi informasi pelayanan Izin usaha yaitu manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan, informasi pelayanan.

6. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian tipe deskriptif adalah mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu. Guna mendapatkan fenomena yang lebih mendalam maka digunakan metode kualitatif. Menurut Mcmillan dan Schumacher (2003) penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang disebut juga pendekatan investigasi karena biasanya pengumpulannya data dengan cara bertahap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian. Dengan demikian penelitian ini bisa mendapatkan data yang objektif untuk mengetahui tingkat transparansi informasi pelayanan izin

usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

7. TEKNIK ANALISIS DATA

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Dalam melakukan analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain: Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan. Uji Confirmability, Uji confirmability berarti menguji hasil penelitian. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability-nya. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/ verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab

⁶ Lukaman & Ardana. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Hlm. 10

akibat dan proposisi. penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data-data di uji validitasnya.

5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Good Governance atau pemerintahan yang baik seakan menjadi tuntutan utama bagi pemerintah terlebih untuk negara yang menganut *welfare state* salah satunya Indonesia. Dalam tata kelola pemerintahan salah satu hal yang paling diperhatikan pemerintah adalah terkait transparansi informasi pelayanan publik, karenanya untuk mewujudkan *good governance* pada tahun 2008 disahkanlah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Good Governance* harus di dukung dengan *publik service* sebagai orientasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam pencapaian tujuan pemerintahan baik. Bahkan, pelayanan publik menjadi indikator penting rangka *Good Governance*. Menurut Safroni dalam Hayati (2017: 175), bahwa ciri-ciri pelayanan birokrasi yang berkualitas adalah “Pelayanan yang bersifat anti birokrasi, distribusi pelayanan, dan desentralisasi dan berorientasi pada klien”.⁷ Berdasarkan Undang-Undang yang mengatur tentang keterbukaan informasi publik yakni Undang-Undang No 14 Tahun 2008 adalah undang-undang yang mengatur tentang hak-hak warga negara untuk mendapatkan informasi publik. Mengacu pada undang-undang tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan telah berupaya melakukan transparansi informasi kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas

pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

Transparansi suatu pelayanan dapat diukur oleh instansi pemberi layanan adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan produk birokrasi yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Indikator tersebut mencerminkan prinsip transparansi pelayanan yang harus dilakukan birokrasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa dalam menjalankan tugas pelayanan serta seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi. Dalam pengurusan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan terdapat beberapa fenomena-fenomena yang patut untuk dicermati yang berkaitan dengan Transparransi Informasi Pelayanan Publik. Untuk lebih rincinya membahas hasil penelitian mengenai transparansi informasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005: 209) bahwa Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelaksanaan tugas dan kegiatan sebuah instansi kepada masyarakat dalam hal kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh masyarakat luas yang membutuhkan

⁷ Hayati. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hlm. 175.

informasi.⁸Petugas pelayanan harus dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar masyarakat turut andil mengawasi kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait. Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan dimaksudkan jika masyarakat paham secara keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi yang terkait. Dengan demikian, transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat kita lihat bahwa DPMPTSP itu sendiri sudah mempublikasikan kebijakan maupun perencanaan serta berbagai kegiatan DPMPTSP itu sendiri di situs-situs resminya, jadi masyarakat bisa dengan mudah mengakses dan melihat berbagai kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu kegiatan atau aktivitas yang harus dilakukan oleh pengguna layanan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan persyaratan yang sederhana dan mudah untuk dipahami, dengan adanya prosedur pelayanan yang mudah merupakan kunci keberhasilan dari pelayanan tersebut. Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan bisa dikatakan bahwa prosedur pelayanannya itu sudah baik ditandai dengan banyaknya papan informasi terkait prosedur pelayanan dan semakin sedikitnya kantor yang di datangi oleh masyarakat ketika hendak mengurus

surat izin usaha dan ingin bisa menghemat waktu masyarakat. Masyarakat hanya datang di Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan, memenuhi persyaratan surat izin usaha dan menunggu Tim teknis melakukan peninjauan lokasi usaha jika persyaratan lengkap dan tepat maka surat izin segera di proses dan masyarakat mengambil surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

c. Persyaratan Teknis dan administratif pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan hal yang wajib diketahui oleh pengguna layanan. Melalui persyaratan layanan yang transparan akan mempermudah proses pelayanan pembuatan surat izin usaha sesuai dengan tata laksana yang ditetapkan untuk menciptakan pelayanan prima.Ratminto dan Winarsih (2005: 211) Dalam menentukan persyaratan baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Persyaratan tersebut harus di informasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, di tulis dengan huruf cetak dan dapat di baca dalam jarak pandang minimum 3 meter atau di sesuaikan dengan kondisi ruangan.⁹Persyaratan pelayanan yang mudah dan sederhana akan memudahkan pengguna layanan untuk memahaminya sebagai bentuk kensekuensi dari kebutuhan pelayanan yang akan dipenuhi. berdasarkan hasil pengamatan dilokasi penelitian menunjukan keseriusan para pegawai dalam melayani masyarakat dalam pemberian informasi persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan juga instansi itu sendiri sudah menyediakan *bunner* yang dipajang diruangan kantor

⁸ Ratminto & Winarsih . loc. cit

⁹ Ratminto & Winarsih.op.cit. hlm. 211

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

d. Rincian Biaya

Keterbukaan biaya pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan, karena masalah biaya itu merupakan perkara yang sangat sensitif dan sering mengakibatkan kesalahpahaman antara pengguna layanan dan pemberi layanan, dari kejelasan biaya yang diwujudkan dalam pelayanan akan memberikan dampak positif yang tinggi terhadap jasa pelayanan yang diberikan dan dapat dirasakan oleh kedua belah pihak baik yang memberikan pelayanan maupun yang menggunakan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa transparansi biaya pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP itu sudah terlaksana dengan baik. Dalam pengurusan surat izin pengguna layanan dikenakan biaya pelayanan, namun ada beberapa surat izin yang dikenakan biaya, tapi itu merupakan biaya retribusi bukan biaya pelayanan, ini mengacu pada PERDA No 5 Tahun 2012 tentang Retribusi perizinan tertentu. Untuk izin usaha yang dikenakan biaya retribusi itu tidak dipungut langsung oleh instansi tapi disediakan Bank Sulselbar di instansi tersebut.

e. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dalam pelayanan perlu diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi yang bersangkutan. Standar waktu yang telah dijanjikan oleh instansi harus jelas dan diketahui oleh masyarakat sebab dengan sepengetahuan masyarakat akan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan akan memberikan suatu janji pelayanan akan jangka waktu penyelesaian layanan oleh instansi yang berkaitan. Berdasarkan hasil wawancara

diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal itu belum cukup baik terkait pemberian kepastian waktu penyelesaian surat izin usaha, karena masih terjadi keterlambatan waktu penyelesaian pembuatan surat izin usaha, walaupun hal ini disebabkan oleh kelalaian pemberi layanan tapi itu dikarenakan beberapa hambatan hambatan tak terduga seperti mati lampu atau server down karena terhubung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pengurusan surat izin sudah berbasis IT tapi sekiranya bisa diantisipasi oleh petugas pelayanan agar tidak terjadi keterlambatan penerbitan surat izin tersebut.

f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik semua pejabat yang terlibat memiliki kewenangan dan tanggung jawab masing-masing. Melalui tanggung jawab yang ditampilan atau ditunjukkan oleh pegawai yang bertugas memberikan pelayanan akan memberikan kepastian dan kejelasan bagi pengguna layanan mengenai pelayanan yang diberikan dan akan menimbulkan kepercayaan dari masyarakat dalam setiap pengurusan. Menurut hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pejabat di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan belum terlalu maksimal dalam melaksanakan tanggung jawabnya, hal ini bisa dilihat dari ketepatan dalam melayani dan memproses apa yang dimohonkan itu belum maksimal, masih terdapatnya pegawai yang belum terlalu paham dengan teknis, walaupun di DPMPTSP ada tim teknis yang menangani masalah teknis, tapi sekiranya seluruh pegawai yang bekerja dibidang itu harus paham juga masalah teknis, hal ini supaya memudahkan pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya.

g. Lokasi Pelayanan

Lokasi pelayanan merupakan tempat yang digunakan oleh suatu badan untuk melakukan pelayanan publik. Bagi pengguna layanan, lokasi pelayanan itu harus jelas dan mudah dijangkau dan bisa menjamin keamanan ketika hendak menerima ataupun memberikan pelayanan. Lokasi pelayanan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai agar memberikan kemudahan kepada pengguna layanan yang membutuhkan jasa pelayanan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, setiap organisasi publik harus memperhatikan dan menata lokasi pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna layanan. Menurut hasil wawancara diatas, lokasi pelayanan di DPMPTSP itu sudah cukup baik, keamanannya sudah terjamin, fasilitas dalam ruangan pelayanan pun sudah cukup maksimal, tapi mungkin yang harus di perbaiki adalah tempat parkir untuk masyarakat yang masih terlihat sempit dan tidak teratur, karena hal itu juga memicu terganggunya kenyamanan pengguna layanan.

h. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat kepada instansi atau organisasi akan semakin tinggi dalam memberikan pelayanan jelas sangat ditentukan oleh janji pelayanan yang diberikan instansi kepada masyarakat yang dilakukan secara cepat dan secara tepat. Ratminto dan Winarsih (2005: 2014) mengatakan Akta/janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas

pelayanan.¹⁰ Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan belum terlaksana dengan baik, karena masih ada keluhan dari masyarakat terutama janji pelayanan terkait penerbitan surat izin yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

i. Standar Pelayanan

Standar pelayanan itu merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai bentuk komitmen dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima layanan. Standar pelayanan juga tidak lepas dari penetapan target waktu pelayanan dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterbukaan standar pelayanan di DPMPTSP itu sudah cukup baik, semua yang berkaitan dengan standar pelayanan itu sudah dijelaskan kepada para pengguna pelayanan.

j. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat yang berwenang. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa informasi pelayanan itu sudah mudah diakses oleh masyarakat, jika dilihat dari situasi ruangan kantor di DPMPTSP itu sendiri telah menyediakan SIMAP yang gunanya adalah memudahkan masyarakat untuk

¹⁰ Ratminto & Winarsih. Op. cit. Hlm. 214

mengetahui berbagai persyaratan perizinan, dan di sediakan juga situs resmi yaitu dpmptsp.sulselprov.go.id dari DPMPTS untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi untuk mengurus surat izin usaha.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan transparansi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dapat dikatakan sudah cukup maksimal. Hanya saja dari sepuluh indikator transparansi informasi pelayanan ada beberapa yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Masalah ketepatan waktu penyelesaian surat izin usaha yang masih mengundang keluhan dari pengguna layanan karena tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan diberlakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan, dan lokasi pelayanan khususnya tempat parkir pengguna layanan yang sempit dan tidak teratur.

7. DAFTAR PUSTAKA

Ambar, Teguh, Sulistiyan. 2004. *Memahami Good Governance: Dalam Prespek Tif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.

Ardana, I Cenik,. & Lukman, Hendro. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Endang, Sumarni,. & Sundari. 2015. *Politik Hukum dan Tata Hukum Indonesia*.

Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Otonomi dan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Penerbit

Erlangga.

Laksmi., & Gani, Fuad., dkk. 2015. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta:

PT Rajagrafindo Persada.

Lukman, Medya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*.

Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mahtika, Hanafie. 2008. *Ilmu Administrasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Maka

ssar. Badan Penerbit UNM

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aks

ara

Mukarom, Zaenal., & Laksana, Wijaya. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung

CV. Pustaka Setia.

Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy*.

Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabet

Ratminto,. & Winarsih, Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka

Pelajar.

- Rohman, Ainun., & Ahmad, Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: AverroesPress
- Ridwan, Juniarso.,& Sudrajat, Sodik. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijaksanaan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Ridwan HR. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2015. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika
- Aditama.Sinambela, Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara
- Sunarso. 2013. *Pebandingan Sistem Pemerintahan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Thoha, Miftah. 2014. *Birokrasi Politik dan Pemilihan Umum di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tambe, Nippi. 2011. *Teknologi Administrasi*. Makassar: Badan Penerbit UNM
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Wiludjeng, Sri SP. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Skripsi**
- Yudit, Vike. 2016. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Kota Bandar Lampung dalam Keterbukaan Informasi Publik (Studi tentang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik)*. Bandar Lampung: ng.
- Albadila, Fauzi. 2015. *Transparansi Informasi Pelayanan Di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar (Studi Kasus Izin Usaha)*.
- Nunuk Febriananingsi. 2012. *Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik*.
- Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Ketetapan MPR-RI Nomor IX Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi dan Nepotisme.

Keputusan Menteri Penyelenggaraan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2004

tentang Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun
2008 tentang Keterbukaan Informasi
Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan
Konsumen.

